LIVRET D'ACCUEIL

Polyclinique du Ternois



GROUPE AHNAC

Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

Madame, Monsieur,

Ce livret a été rédigé à votre intention dans le but de faciliter votre séjour et vous permettre de vous sentir en confiance dans notre établissement.

La Direction, le corps médical et l'ensemble du personnel ont pour mission de vous apporter non seulement les meilleurs soins mais aussi toute l'aide, l'appui, le confort et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin. Nous ferons de notre mieux pour que votre séjour soit aussi agréable que possible et faciliter ainsi votre rétablissement.

Un questionnaire de sortie vous sera remis avant votre départ. Nous vous serions particulièrement reconnaissants de bien vouloir le compléter et le remettre soit au personnel du service, soit à l'accueil, au moment de votre sortie. En effet, vos remarques et suggestions nous aideront à progresser afin de toujours mieux vous accueillir.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction

Bienvenue à la Polyclinique du Ternois

L'équipe Médicale & Paramédicale

→ **Les médecins** établissent le diagnostic afin de mettre en œuvre un traitement adéquat selon la pathologie du patient.

→ **Les infirmiers(ères)** dispensent les soins selon la prescription médicale, surveillent constamment l'évolution de l'état de santé du patient et coordonnent les soins d'hygiène et de confort.

→ **Les aides-soignant(e)s** coopèrent aux soins et répondent aux besoins essentiels du patient (aide aux repas, à la toilette).

→ **Les agents de service** prennent en charge la distribution des repas mais également l'hygiène de la chambre et des différents locaux.

→ **Le brancardier** est chargé du transport et de l'accompagnement des patients dans l'enceinte de l'établissement.

→ **La diététicienne** dispense des conseils nutritionnels et sur prescription médicale, participe à la rééducation nutritionnelle du patient.

→ **La psychologue** peut rencontrer le patient s'il en ressent le besoin dans une démarche de soutien et d'accompagnement durant le séjour.

→ **Les rééducateurs** (kinésithérapeutes, enseignants en activité physique adaptée, ergothérapeutes) aident à la récupération des capacités fonctionnelles.

→ **Les assistantes sociales** sont à la disposition des patients pour :

- Accompagner les patients et leurs familles face aux difficultés sociales liées à la maladie et à l'hospitalisation.
- Évaluer les besoins du patient pour sa sortie d'hospitalisation.
- Faciliter l'accès aux droits et aux aides nécessaires.
- Travailler en coordination avec l'équipe médicale et paramédicale.

Un rendez-vous peut être obtenu en faisant directement la demande auprès de votre service de soins.



L'équipe Administrative

LE SERVICE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Il assure la coordination des actions d'amélioration et suit leur mise en œuvre, dans une optique de démarche d'amélioration continue (audits, enquêtes de satisfaction, groupes de travail, suivi des événements indésirables, préparation Certification HAS, etc.).

LE SERVICE DE L'INFORMATION MÉDICALE

Le service est chargé d'organiser, traiter et analyser l'information médicale dans le cadre du programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) en garantissant la confidentialité des informations médicales.

L'ACCUEIL

Les hôtesses assurent l'accueil et la gestion administrative du dossier du patient.

Elles sont à l'écoute pour toute suggestion ou réclamation.

LA COORDINATION HOSPITALIÈRE

Elle assure la prise de rendez-vous de consultations, l'accueil des patients et la gestion du courrier médical.

L'équipe Technique

LE SERVICE LOGISTIQUE ET INFORMATIQUE

Le personnel technique assure l'entretien, la maintenance et la sécurité des équipements et des locaux.

Les services

SNP : SERVICE DE SOINS NON PROGRAMMÉS

La Polyclinique du Ternois accueille « sans rendez-vous » de 9h à 18h30 du lundi au vendredi. Ce service est destiné aux personnes présentant un problème de santé imprévu pour lequel l'avis d'un médecin est impératif.

UN SERVICE DE MÉDECINE

Au sein de son service de médecine générale, la Polyclinique du Ternois poursuit la prise en charge médicale de proximité, pour des pathologies courantes ne relevant pas de services spécialisés.

Les orientations principales du service sont la médecine polyvalente gériatrique, la prise en charge des plaies chroniques, la diabétologie, les soins palliatifs ainsi que la cardiologie.

UN SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION POLYVALENTS

La Polyclinique du Ternois développe la prise en charge de soins médicaux et de réadaptation polyvalents adultes accueillant toute personne présentant une ou plusieurs pathologies médicales, en aval d'une unité de court séjour (médecine, chirurgie), quand le retour à domicile est impossible.

L'objectif est de permettre au patient la récupération progressive de votre autonomie et si possible, la plénitude de vos capacités.

UN SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION SPÉCIALISÉS

L'établissement s'est également ouvert à une prise en charge d'excellence de l'ensemble des pathologies de l'appareil locomoteur avec pour objectif de vous permettre de retrouver des aptitudes de posture, d'équilibre et de coordination gestuelle nécessaires à votre mobilité et compatibles avec vos habitudes de vie.

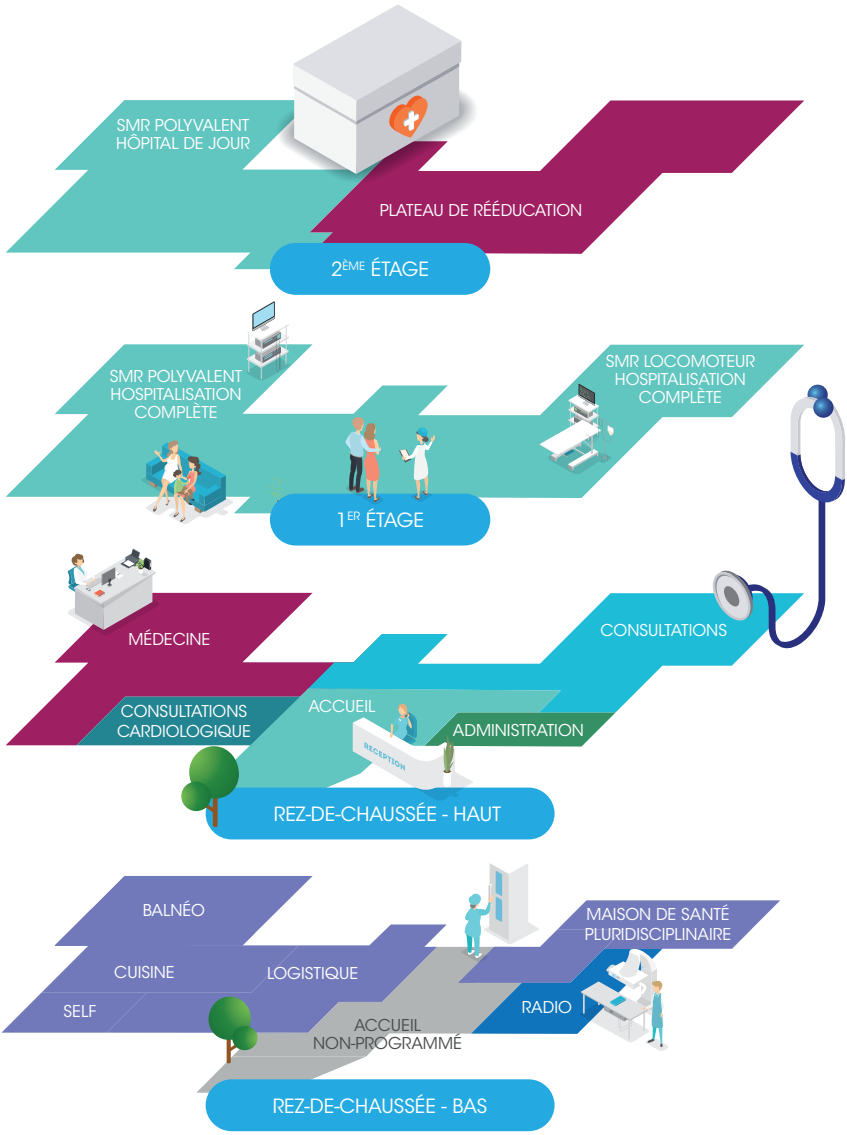
UN SERVICE D'HÔPITAL DE JOUR

La polyclinique dispose d'une offre de soins de jour en SMR locomoteur et plus récemment en SMR polyvalent. Ces services permettent la prise en charge rééducative spécialisée grâce à son plateau de rééducation. Cette prise en charge est destinée aux patients qui habitent à proximité de l'établissement et dont l'état de santé et l'autonomie permettent un retour à domicile chaque jour, limitant les contraintes liées à l'hospitalisation complète.

CONSULTATIONS ET IMAGERIE

Des consultations de cardiologie et des consultations avancées sont également proposées au sein de l'établissement. Le service d'imagerie IMAO met à disposition les différents types d'examens tels que : radiographies standards, échographies, mammographies, ostéodensitométries, un scanner…

Plan de l'établissement





Votre Admission

Un agent d'accueil renseigne et dirige le patient vers le service qui le prendra en charge.

LES PIÈCES À FOURNIR

L'admission s'effectue à l'accueil de l'établissement, situé au rez-de-chaussée.

→ **Documents administratifs** à remettre à l'accueil

- Carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour,
- Carte Vitale (une borne de mise à jour de votre carte est disponible à l'accueil),
- Carte de mutuelle et votre prise en charge,
- Attestation de CMU,
- Pour les mineurs, le carnet de santé.

→ **Documents médicaux** à remettre à l'infirmière du service :

- Dossier médical : radios, prise de sang, ECG, ordonnances relatives à vos traitements personnels…

Si par ailleurs vous êtes

Accidenté(e) du travail :
• l'imprimé délivré par votre employeur.
Invalide, militaire (Article L115) : votre attestation de soins gratuits.

Ressortissant de la CEE :
• la carte européenne délivrée par la caisse d'assurance maladie de votre pays d'origine (dans le cadre d'une hospitalisation non programmée).

Ressortissant d'un pays étranger hors CEE :
• votre séjour restera à votre charge.

Prestations hôtelières et forfait journalier

UN FORFAIT JOURNALIER 20 EUROS PAR JOUR

À votre arrivée, votre admission s'effectue à l'accueil (loi n°83.25 du 19.01.83).

Le forfait journalier est dû en cas d'hospitalisation complète et n'est pas remboursé par la Sécurité Sociale même si vous êtes pris en charge à 100 %, sauf cas particulier. Certaines mutuelles le prennent en charge.

LES DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

La polyclinique du Ternois, établissement du groupe AHNAC, ne pratique aucun dépassement d'honoraire.

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Les prestations et tarifs pour une chambre particulière sont définis dans le documents dédiés remis en même temps que le livret d'accueil. À titre indicatif, ces prestations comprennent :

- Un petit-déjeuner continental amélioré,
- Un journal (en vente à l'accueil également),
- Le téléphone hors communication (coût selon tarif en vigueur),
- La télévision (18 chaînes nationales),
- Un lit accompagnement,
- 70 € par jour.

Il se peut que le rythme des sorties ainsi que les entrées non programmées ne nous permettent pas, à votre arrivée, de mettre à votre disposition une chambre particulière comme vous en aviez émis le vœu. Nous ferons le maximum pour vous satisfaire les jours suivants.

- Forfait « Entretien du linge personnel » 10 € par lessive

Dans le cadre d'une hospitalisation en chambre double, restent à votre charge :

- Le téléphone : forfait téléphone / séjour : ouverture de la ligne à 7 € + taxes téléphoniques selon tarif en vigueur
- La télévision : 6 € / jour

Une avance sur consommation télévision de 20 € vous sera demandée lors de toute réservation de ce service. Cette avance vous sera restituée en fin de séjour, déduction faite du montant de vos consommations. Aussi, 20 € vous seront facturés en cas de non-restitution de la télécommande à votre sortie. L'ouverture de la ligne téléphonique est fixée à 7 €, auxquels s'ajoute la consommation selon le tarif en vigueur. Lorsque le montant des taxes atteint 20 €, la ligne est automatiquement bloquée. Le patient devra alors se rendre à l'accueil pour régler la somme de 20 € correspondant aux taxes utilisées. Après le règlement, l'accès à la ligne sera rétabli.





Votre vie parmi nous

LES CHAMBRES

Si le patient désire une chambre particulière, demandez-la à l'agent accueil lors de votre admission. Un formulaire lui sera remis.

Pour les entrées programmées en service de SMR, la demande est à faire auprès de la coordinatrice et à confirmer à l'accueil lors de votre arrivée.

N.B. : Un changement de lit ou de chambre peut toujours intervenir au cours de votre séjour. Ces changements sont dus à des nécessités de service ou à des obligations médicales. Aucun patient ne peut s'y opposer.

Nous vous demandons de respecter les installations et de nous signaler les imperfections et dégradations que vous pourriez constater.

Vous êtes prié(e) de ne rien jeter dans les WC, ni cotons, ni compresses, ni pansements, etc. Utilisez les poubelles. Nous vous en remercions par avance. Toute dégradation grave impliquerait une indemnisation.

LES ACCOMPAGNANTS

Si le patient souhaite qu'une personne reste à ses côtés, la polyclinique met à disposition, dans la limite de ses possibilités, un lit d'accompagnant. Ce service est facturable (Tarif disponible auprès de l'accueil). Si l'accompagnant désire prendre un repas avec vous, il devra en avertir rapidement le personnel. Il devra se munir de tickets repas qui sont vendus à l'accueil.

- Le repas accompagnant : 10 € l'unité
- Le petit-déjeuner continental pour l'accompagnant : 4 € l'unité

LES VISITES

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 15h00 à 19h00. Sur décision médicale, les visites pourront être limitées.

Toute demande particulière sera étudiée avec le responsable du service.

Par ailleurs, nous regrettons de ne pouvoir autoriser les visites d'enfants de moins de 12 ans dans les services et en chambre.

Vos visiteurs sont les bienvenus dans l'établissement. Néanmoins, leur comportement doit s'adapter à ce lieu, à votre état de santé et à celui des autres patients.

ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

BIBLIOTHÈQUE

Une boîte à livre est également à disposition dans le hall d'accueil. Vous êtes libre de vous servir et de déposer des livres dont vous souhaitez vous séparer.

CULTE

La Polyclinique respecte vos opinions et vos croyances. Si vous souhaitez recevoir la visite d'un représentant du culte de votre confession, vous pouvez en faire la demande auprès du personnel soignant.

COIFFEUR

Un coiffeur peut intervenir sur rendez-vous et à vos frais. Merci de vous renseigner auprès du personnel soignant.

COURRIER

Il est distribué, chaque matin, du lundi au vendredi par le personnel du service.

Vos correspondants indiqueront clairement, outre vos nom et prénom, le service où vous êtes hospitalisé. Pour expédier votre courrier, vous pouvez soit le remettre, affranchi, au personnel du service ou le déposer dans la boîte aux lettres du hall d'accueil (levée à 9 heures du lundi au vendredi).

DISTRIBUTEURS DE BOISSONS

Des distributeurs de boissons et de friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée ainsi qu'au premier étage. Veuillez respecter le matériel mis à disposition. Toute dégradation ou vandalisme est puni par la loi.

INTERNET

Un accès Internet Wifi est à votre disposition gratuitement dans les services d'hospitalisation après enregistrement à l'accueil. Vous trouverez, à la fin de ce guide, la charte d'utilisation.





LINGE

Vous devez apporter vos objets de toilette personnels et votre linge en quantité suffisante. L'entretien est assuré par vos proches ou par notre service de lingerie à vos frais. Il est interdit de mettre à sécher le linge aux fenêtres.

MÉDICAMENTS

À votre arrivée, il vous sera demandé de remettre votre traitement personnel à l'infirmière. En aucun cas vous ne devez prendre de médicaments de votre propre initiative.

PRESSE

« La Voix du Nord », édition de Saint-Pol-sur-Ternoise ainsi que « l'Abeille de la Ternoise » sont en vente à l'accueil.

LES REPAS

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes :

- à partir de 7h30 pour le petit-déjeuner
- à partir de 12h pour le déjeuner
- à partir de 18h pour le dîner.

Les menus sont élaborés par la société Vitalrest et notre diététicienne veille à leur bon équilibre. En cas d'allergie ou de régime particulier, merci de le signaler avant votre arrivée à l'équipe soignante.

STATIONNEMENT

Un parking est à la disposition des visiteurs devant l'établissement. Laissez impérativement libres les emplacements réservés (ambulances, personnes à mobilité réduite, places nominatives...).

LE RESPECT DES RÈGLES DE VIE EN COMMUN

Pour faciliter les soins, une tenue vestimentaire peut vous être imposée (pyjama, chemise ouverte…). Par égard pour les autres patients et leurs familles, revêtez une tenue correcte lorsque vous vous déplacez dans les couloirs ou dans le hall. Pour préserver le silence et le repos de tous, il vous est demandé d'user avec discrétion des appareils de radio et télévision, de limiter le nombre de visites et d'éviter les conversations bruyantes par égard pour les autres patients.

LE RESPECT DU PERSONNEL

Comme dans tout rapport avec autrui, le patient doit respecter tous professionnels de l'établissement.

INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité de faire appel à un traducteur.

La Charte de la personne hospitalisée est disponible en 9 langues et en braille. Vous pouvez la demander à l'agent d'accueil.

LE TABAC ET L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

La Polyclinique du Ternois est un établissement non-fumeur et est reconnu « Lieu de santé sans tabac » (décret n°2006-1386 du 15/11/2006).

Lieu de santé sans tabac

Il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les chambres, bureaux et autres locaux ; de même par les fenêtres. Merci également de ne pas fumer aux abords de l'entrée de la polyclinique.

L'ALCOOL ET L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

L'introduction de boissons alcoolisées est strictement interdite dans l'enceinte de l'établissement y compris le parking.

LE BON SOIN AU BON PATIENT

L'identitovigilance

L'identitovigilance est un système de surveillance et de prévention des erreurs et des risques liés à l'identification. Son objectif est de fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant pour contribuer à la qualité de la prise en charge.

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, l'établissement a mis en place une politique de vérification des identités tout au long de votre parcours de soins :

- Par la demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom de naissance, orthographe et date de naissance) et sécurise l'enregistrement de votre dossier médical.
- Par la mise en place d'un bracelet d'identification ou par la prise d'une photographie. Cette photo sera intégrée à votre Dossier Patient Informatisé et détruite à votre sortie.
- Avant chaque soin et tout au long de votre séjour, vous serez sollicité pour rappeler votre identité.

Ces contrôles peuvent paraître contraignants, mais votre collaboration est indispensable. Merci de nous aider à prendre soin de vous.



Droits & Informations

RESPECT DE LA VIE PRIVÉE, CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

Le respect de l'intimité est toujours préservé.

CONFIDENTIALITÉ, NON-DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non-divulgation de votre présence. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à l'accueil ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée.

La non-divulgation de votre présence a pour conséquence :

- La non-communication de données sur votre présence dans l'établissement ;
- la non-communication, par nos services, du numéro de votre chambre aux personnes qui viendraient vous voir (sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 CSP).

INFORMATIONS MÉDICALES

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, afin de disposer de toutes les données nécessaires à la compréhension de votre situation pour consentir de manière libre et éclairée aux actes médicaux et aux traitements. L'information vous est délivrée personnellement par le médecin.

PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L.1111-6 du code de la santé publique). Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance. La personne de confiance peut être un parent, un proche, ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. La désignation de la personne de confiance est valable pour la durée de votre hospitalisation, et si vous le mentionnez, pour toute hospitalisation à venir. Cette désignation est révocable à tout moment. Un formulaire à remplir concernant votre personne de confiance vous sera remis lors de votre admission dans l'établissement.

PERSONNE À PRÉVENIR

Vous avez également la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance. Un formulaire à remplir concernant votre personne de confiance et votre personne à prévenir vous sera remis lors de votre admission dans l'établissement. La personne à prévenir sera le contact de l'établissement en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour d'ordre organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement…). La personne à prévenir n'a pas accès aux informations médicales vous concernant et ne participe pas aux décisions médicales.

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins. L'établissement est garant du respect de ces droits fondamentaux. Afin de vous éclairer, de vous conseiller sur les choix concernant votre santé et de parvenir à une « prise de décision partagée », le médecin vous informera et répondra à vos questions. Vous avez également le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé sur votre demande expresse.
Les médecins et les infirmières se tiennent également à votre disposition pour vous donner tous les conseils utiles au bon déroulement des soins et examens.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

La loi du 22 avril 2005, modifiée par le décret du 3 août 2016, vous permet de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant notamment les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement et ce dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte pour toute décision médicale vous concernant.

DOSSIER MÉDICAL

Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical et aux informations de santé vous concernant :

- Par consultation sur place assortie d'une possibilité d'accompagnement médical organisé par l'établissement.
- Par demande écrite au directeur de l'établissement. Des copies du dossier vous seront adressées contre paiement des photocopies et des frais d'envoi.
- Par l'intermédiaire d'un médecin : les copies des documents seront adressées aux médecins désignés par vos soins après le règlement du montant des frais de photocopies et d'envoi.

Certaines personnes peuvent également avoir accès à votre dossier en justifiant la demande :

- Les ayants droit, en cas de décès
- La personne ayant l'autorité parentale
- Le tuteur

Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

L'accès à votre dossier informatisé est réservé aux membres de l'équipe de soins qui vous suivent, le service facturation a accès aux données administratives. Dans le respect du secret médical, le médecin responsable du Département d'Information Médicale est amené à traiter avec l'aide, le cas échéant, de techniciens d'information médicale, des données figurant dans votre dossier.

LES RÈGLES RELATIVES AUX BIENS DÉTENUS PAR LES PERSONNES ADMISES

Comment s'effectue le dépôt de vos objets de valeur :

Nous vous conseillons de ne pas conserver dans votre chambre, argent, bijoux et objets de valeur. Néanmoins, si vous décidez de conserver auprès de vous des valeurs ou objets mobiliers, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de leur perte ou vol. Le dépôt s'effectue en présence du personnel soignant contre remise d'un reçu contenant l'inventaire et la désignation des objets déposés.

Si la personne admise est dans l'incapacité de procéder aux formalités de dépôt, l'inventaire contradictoire des objets déposés est effectué en présence d'un tiers choisi dans l'entourage de la personne, ou à défaut, d'un autre agent de l'établissement.

SERVICE SOCIAL

Les assistantes sociales sont à la disposition des patients :

- Pour aider à régler, au besoin, les problèmes créés par l'hospitalisation tant sur le plan familial que professionnel ou financier
- Pour conseiller les personnes handicapées et âgées sur leurs droits et essayer de trouver des solutions aux difficultés pouvant se poser lors du retour à domicile (service d'aide à domicile), de la reprise du travail
- Pour aider à réaliser certaines démarches nécessaires
- Un rendez-vous peut être obtenu avec l'assistante sociale, en faisant directement la demande auprès de votre service de soins.

MON ESPACE SANTÉ

Cet Espace Santé, proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, constitue votre nouveau carnet de santé numérique disponible depuis le site **monespacesante.fr**

Pour garantir la parfaite sécurité de votre prise en charge, tous les professionnels impliqués lors de votre parcours de soins ont accès à ce Dossier Médical Partagé. On y retrouve, entre autres, vos comptes rendus de biologie, d'imagerie, vos lettres et ordonnances de sortie.

Sur Mon Espace Santé, vous disposez d'une messagerie sécurisée qui permet aux professionnels de santé de vous envoyer des messages si nécessaire.

Vous êtes libre de vous opposer à l'alimentation de votre espace santé via le site **monespacesante.fr** ou en contactant le **3422**.

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS DE MÉDIATIONS

Vous avez la possibilité de nous faire part de vos remarques et suggestions par l'intermédiaire du questionnaire de sortie qui vous est remis avec ce livret d'accueil ou en vous adressant à la direction de l'établissement ou à un membre de la Commission Des Usagers (CDU) par écrit ou par oral.

Une Commission Des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé pour représenter les patients et leur famille. C'est une instance que vous pouvez solliciter dans le cadre de ses missions d'assistance et de dialogue avec les médecins et les soignants de l'établissement. La CDU contribue également à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Elle a vocation à donner des avis et émettre des recommandations et propositions visant à remédier aux dysfonctionnements constatés.

La liste des membres est affichée dans chaque service et au niveau du hall d'accueil.

Vous pouvez également contacter la Direction, qui vous mettra en relation.

Vous trouverez ci-après la composition de la CDU :

Mme LEMAIRE Céline, Directrice de l'établissement et vice-présidente de la commission
Mme le Dr PONCHANT, médiateur médical
Mme DELATTRE Hélène, médiatrice non médical
Mme BOUCRY Pauline, médiateur non médical suppléant
Mme LUNE Marie-France, représentante des usagers marie-france.lune1@orange.fr - 06 40 55 33 02
M. DECHERF Jean-François, représentant des usagers jeanfrancois.decherf@orange.fr - 06 30 34 30 78
Mme HOEL Amandine, coordinatrice
Mme JOLY Pauline, coordinatrice
Mme PREUX Vanessa, responsable qualité

Art R1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art R1112-92 - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

« Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Art R1112-93 - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art R1112-94 - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

« Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. »

« Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, font l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical et administratif. Les données vous concernant sont traitées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée de 20 ans. Elles sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge ou de façon indirecte.

Les données collectées sont hébergées sur les serveurs de données de santé qui disposent de l'agrément délivré par le Ministère en charge de la Santé, en application des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique relatif à l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Vous pouvez vous opposer à l'externalisation de l'hébergement des données en nous contactant par courrier postal ou à l'adresse électronique **contact@ahnac.com**

Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement informatique de ces informations. Ces droits peuvent s'exercer en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement.

Selon les dispositions de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978, ce droit d'opposition ne peut s'exercer que si le traitement de données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à la personne en charge de la protection des données à l'AHNAC : **dpo@ahnac.com**

Par ailleurs les données sont susceptibles d'être réutilisées dans le cadre de la recherche.

L'ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse. En nous remettant votre questionnaire de sortie préalablement rempli, nous pouvons analyser votre niveau de satisfaction. Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser !

Le bilan annuel de satisfaction des patients est affiché aux accueils. Lors de votre admission, votre adresse mail vous sera demandée. 2 semaines après votre sortie, vous recevez un e-mail dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire de satisfaction sécurisé, nommé *e-Satis*. En moins de 10 minutes, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation.
Attention, ce questionnaire est différent de celui qui vous sera restitué en version papier par nos professionnels.
Ces 2 enquêtes nous sont très utiles afin d'améliorer la satisfaction de nos patients.

AUDITS

Des audits sont régulièrement réalisés sur la prise en charge des patients. À ce titre, si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit partagé avec d'autres professionnels de l'établissement, vous pouvez en informer la direction de l'établissement par écrit.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

Toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ses organes et de ses tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. Vous devez vous inscrire sur le Registre National des Refus si vous ne voulez pas que vos organes et/ou vos tissus fassent l'objet d'un prélèvement après votre décès en sachant que cette décision est révocable à tout moment. Si vous êtes favorable au don d'organes et/ou vos tissus, vous pouvez porter sur vous une carte de donneur.

Quelle que soit votre décision, informez-en votre famille ou votre entourage pour qu'ils puissent en témoigner. Dans tous les cas, les proches sont toujours consultés.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur et à donner toutes les informations utiles pour la prévenir, la traiter et la soulager.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.





Notre engagement qualité

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA GESTION DES RISQUES

La Polyclinique du Ternois s'est engagée depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins qui s'intègre dans une démarche de gestion globalisée des risques.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est engagé dans des démarches d'Évaluation de leurs Pratiques Professionnelles (EPP) afin d'optimiser les méthodes et les protocoles utilisés.

TRANSPARENCE DE NOS RÉSULTATS

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins, des audits internes ainsi que des contrôles qualité permettent de vérifier en continu le niveau de qualité et de sécurité des soins. Certains indicateurs obligatoires sont définis et gérés annuellement par la HAS (Haute Autorité de Santé). Les résultats sont mis à jour et disponibles au niveau de la zone d'affichage dans le hall d'entrée et sur le site internet *Qualiscope*.

LA CERTIFICATION

La certification est une procédure d'évaluation externe assurée par des professionnels indépendants de la Haute Autorité de Santé (HAS) et qui est obligatoire.

Sur la base d'un référentiel, cette procédure permet notamment :

- De s'assurer de la qualité et de la sécurité des soins donnés au patient,
- de promouvoir une politique de développement continu de la qualité au sein de la clinique,
- d'améliorer la prise en charge et la satisfaction des patients.

Les résultats sont accessibles sur le site : **www.has-sante.fr**

En 2022, la Polyclinique du Ternois a été certifiée « Qualité des soins confirmée » par la HAS.

LA PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

La lutte contre les infections associées aux soins est un sujet au cœur de l'actualité et de nos préoccupations.

Une infection associée aux soins est une infection qui survient après plus de 48 heures d'hospitalisation et qui n'était présente ni au début des soins, ni en incubation.

Afin de prévenir et de lutter contre ces infections (Décret 99-1034 du 6 décembre 1999), notre établissement est doté d'un **« Comité des Infections Associées aux Soins »** (CIAS).

Cette instance est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre un programme annuel afin d'assurer :

- La prévention (respect des règles élémentaires d'hygiène…) ;
- L'évolution des compétences et des connaissances des professionnels ;
- La surveillance et le suivi, en collaboration avec le laboratoire de biologie médicale, du taux d'infections nosocomiales, notamment en ce qui concerne les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques (BMR) ;
- Le signalement de ces infections ;
- Des prélèvements microbiologiques environnementaux (eau, surfaces, matériels) sont réalisés régulièrement selon les recommandations en vigueur.

En collaboration avec les cadres de santé, l'infirmière hygiéniste est garante de l'application des protocoles, de la transmission du savoir auprès des équipes et de la transmission des informations relatives aux recommandations concernant le respect des bonnes pratiques.

Cette équipe participe notamment à diverses enquêtes nationales, régionales et internes sur les pratiques d'hygiène : lavage des mains, promotion de l'utilisation des solutions hydro-alcooliques (SHA).

Une évaluation par le biais d'un tableau de bord des infections nosocomiales élaboré par le Ministère de la Santé permet la priorisation de moyens et d'actions à mener au sein de l'établissement.

Les indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement sont affichés à l'accueil.

Les bons gestes en cas de risque épidémique

Pour se protéger et protéger les autres :



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades



Porter un masque quand la distance d'1 mètre ne peux pas être respectée

Le programme national d'actions de prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) a pour ambition de développer la prévention des IAS, il se structure selon trois axes :

- Développer la prévention des IAS tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients,
- Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance,
- Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

Si vous souhaitez participer activement à la lutte contre la dissémination des microbes, respectez et faites respecter les recommandations d'accès aux chambres des patients (hygiène des mains, consignes éventuelles de précautions complémentaires, etc.). Notre équipe reste à votre disposition pour répondre à vos interrogations

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Pour les patients hospitalisés :

Préalablement à votre admission ou lors de celle-ci, le médecin en charge de votre séjour dans l'établissement évalue la nécessité de poursuivre, ou non, vos traitements personnels. Pour cela, vous devez lui présenter vos prescriptions en cours, et lui préciser tout autre médicament que vous prenez sans prescription (automédication).

Lors de votre admission, il est primordial que vous veniez avec vos médicaments, vos ordonnances, et tout document précisant vos éventuelles allergies, afin que le médecin puisse vous prendre en charge de la meilleure des façons.

À votre arrivée dans le service, vos médicaments seront stockés dans une armoire fermant à clé de la salle de soins, **ou restitués à vos proches afin d'éviter toute redondance ou interaction avec les nouveaux traitements prescrits pendant votre hospitalisation.** Afin de ne pas perturber l'équilibre de votre traitement, ces médicaments pourront être utilisés momentanément par l'infirmière dans le cas où la Pharmacie n'en dispose pas encore.

Lors de votre sortie, ces médicaments vous seront restitués par l'infirmière, mais n'hésitez pas à les réclamer si celle-ci omettait de vous les restituer auquel cas ils seront détruits.

Le Médecin et le Pharmacien ont réglementairement le devoir et le droit d'utiliser des traitements équivalents, tout aussi efficaces, par la prescription en Dénomination Commune Internationale et la délivrance de génériques, d'équivalences thérapeutiques et de biosimilaires. Il est donc probable que le nombre et la couleur des médicaments qui vous seront administrés diffèrent de ceux que vous utilisez habituellement.

ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE GRAVE

En tant qu'usager, patient ou proche, vous avez le droit de déclarer tout événement indésirable (suite à l'usage de matériel médical, un acte de soins ou la prise de médicament) via le portail de signalement en ligne : **signalement-sante.gouv.fr**



Votre sortie

LA DATE DE SORTIE

La date et l'heure de sortie seront fixées par le médecin.

En cas de sortie non autorisée par le médecin, vous devez signer une fiche de sortie contre avis médical dégageant l'établissement et le corps médical de toute responsabilité.

Avant le départ de la chambre, l'infirmière de service vous remettra tous les documents médicaux vous concernant (radios, courriers de sorties, etc.).

Merci de vérifier que vous n'avez oublié aucun objet personnel.

LES FORMALITÉS

Il est impératif avant de quitter l'établissement de vous adresser à l'hôtesse d'accueil afin d'établir toutes les formalités de sorties.

L'hôtesse vous remettra :

- 1 bulletin d'hospitalisation à faire parvenir à votre centre de sécurité sociale, à votre mutuelle, à votre employeur, etc.
- Vos factures acquittées (supplément chambre particulière, téléphone, télévision, …)
- Vos objets de valeur le cas échéant. Ils sont à retirer du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h.

Si votre sortie est prévue le samedi ou le dimanche, merci de vous rapprocher de l'accueil dès le vendredi.

CONTINUITÉ DES SOINS À DOMICILE

Nous pouvons faire appel avec votre accord à un prestataire externe de votre choix.




POLYCLINIQUE DU TERNOIS
HÔPITAL DE PROXIMITÉ

Charte de la personne hospitalisée

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3. L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte européenne de l'enfant hospitalisé

1. L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2. Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3. On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4. Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

5. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6. Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptées à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7. L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8. L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9. L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

10. L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

Cette Charte a été préparée par plusieurs associations européennes à Leiden en 1988.
Elle résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

Pour en savoir plus :
http://www.apache-france.org

Charte du respect de l'autonomie

Vous venez d'être admis, vous ou un proche, comme patient dans le réseau de soins du groupe AHNAC.



L'AHNAC offre une qualité de soin identique dans tous ses établissements. Le niveau de confort des chambres éventuellement proposé aux patients n'aura donc aucune répercussion sur les soins.

Toutes les équipes soignantes sont là pour que votre état de santé s'améliore et que vous retrouviez un **maximum d'AUTONOMIE**. Les soins nécessaires à votre état vous sont prodigués ainsi qu'une assistance aux gestes d'hygiène et de confort adaptée et évolutive selon votre niveau d'autonomie. Des évaluations régulières seront faites en ce sens au cours de votre séjour. Par exemple, si vous êtes en capacité de vous laver seul(e), nous veillerons à ce que vous puissiez le faire en sécurité, sans le faire à votre place.

Ainsi, en complément des soins médicaux, les équipes paramédicales vous accompagneront au plus près de vos capacités lors des gestes quotidiens (toilette, habillement…). Concrètement, tout ce que vous savez et pouvez faire sans aide, vous pourrez continuer à le réaliser de façon autonome au cours de votre séjour. Pour vous accompagner en douceur lors de déplacements ou mobilisation, les soignants pourront être amenés à utiliser du matériel adapté à la situation (drap spécifique, aide pour vous lever…).

Notre objectif commun (vous et nous) est que vous puissiez reprendre votre vie le plus normalement et de la façon la plus autonome possible.

Cette charte du respect de l'autonomie est l'expression de la volonté du groupe AHNAC de lutter contre la dépendance et ses conséquences, la douleur des patients et parallèlement préserver aussi la santé des soignants.

GROUPE AHNAC

« AUTONOMIE ET BIEN-ÊTRE DE TOUS FONT PARTIE INTÉGRANTE DES VALEURS HUMAINES FONDAMENTALES DU GROUPE AHNAC. »

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. **Choix de vie :** Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. **Cadre de vie :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie (domicile personnel ou collectif) adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. **Vie sociale et culturelle :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. **Présence et rôle des proches :** Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

5. **Patrimoine et revenus :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. **Valorisation de l'activité :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. **Liberté d'expression et de conscience :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir participer aux activités associatives, politiques, religieuses ou philosophiques de son choix.

8. **Préservation de l'autonomie :** La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. **Accès aux soins et à la compensation des handicaps :** Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. **Qualification des intervenants :** Les soins et aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. **Respect de la fin de vie :** Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne en fin de vie et à sa famille.

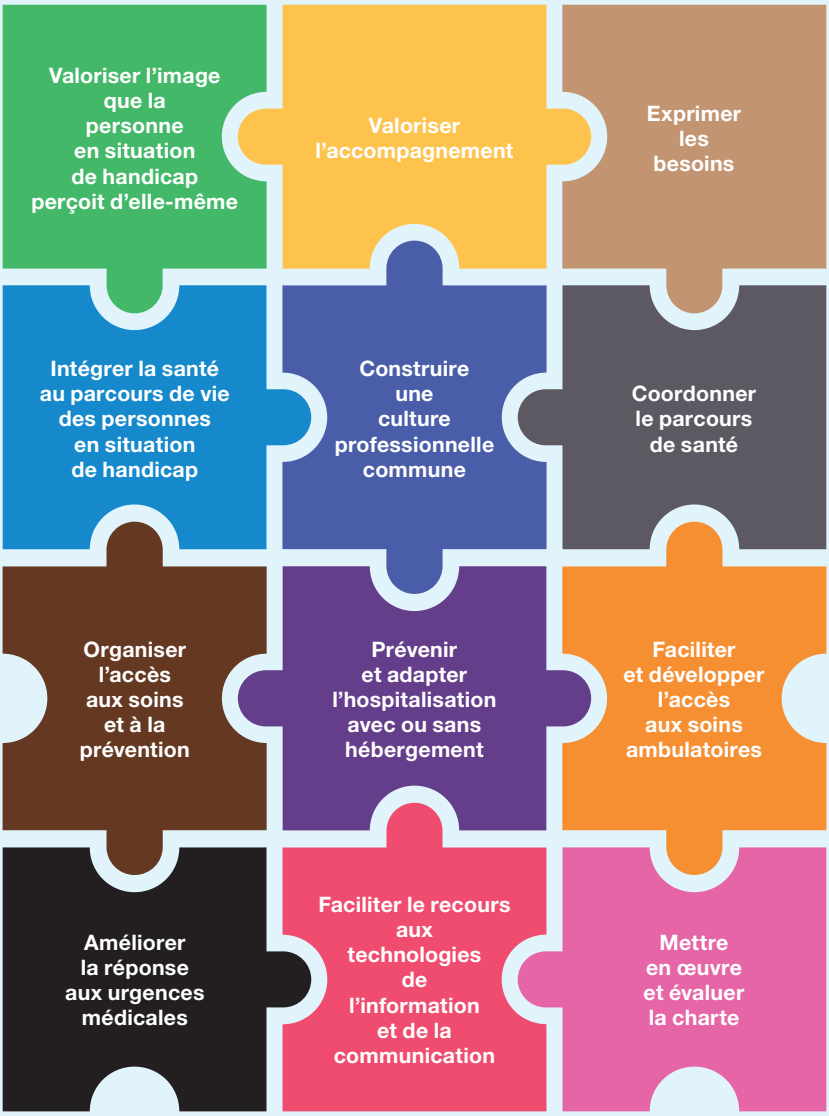
12. **La recherche :** La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. **Protection juridique :** Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. **L'information :** L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Charte de bientraitance

LES PROFESSIONNELS S'ENGAGENT

> **Agir** avec bienveillance auprès de l'usager, dès l'accueil, tout au long de son séjour, et établir un climat de confiance.

> **Offrir** à l'usager une prise en charge et un suivi personnalisé, adaptés à leur pathologie et en cohérence avec leur souhait.

> **Donner** à l'usager et à ses proches une information claire et adaptée, prendre en considération la liberté de choix et de décision.

> **Rechercher** à tout moment le consentement, l'adhésion et l'implication de l'usager au projet thérapeutique le concernant.

> **Respecter** l'espace personnel de l'usager et son intimité, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales le concernant.

> **Identifier** les souffrances et douleurs de l'usager, l'accompagner dans ces épreuves.

> **Signaler** tout acte, attitude, propos, négligence portant atteinte à l'intégrité, l'intimité et la dignité de l'usager.

> **Établir** une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles, ainsi que l'évaluation de la satisfaction des usagers et adapter les réponses à leurs besoins et attentes.

> **Offrir** la même qualité de soins, quel que soit le niveau de ressources de l'usager.



TOLÉRANCE

> **Comprendre** les attentes et les besoins de chacun sans jugement.

> **Respecter** les différences de chacun.

> **Respecter** les cultures et les croyances.

RESPECT

> De la **dignité** et de l'**intimité**.

> De la **confidentialité**.

> Des **règles de l'établissement**.

> Des **règles d'hygiène et de sécurité**.

La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance. (Définition HAS)

Cette charte implique **la réciprocité de chacun** : patients, proches, professionnels et tout autre usager de l'établissement.





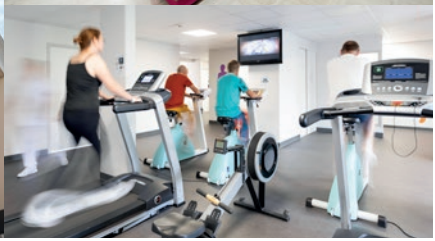







MAISON MEDICALE
DU TERNOIS


MEDECINE



Polyclinique du Ternois
55 rue de Rosemont
62130 SAINT-POL-SUR-TERNOISE
03 21 47 40 40

Accueil médical SNP
sans rendez-vous
de 9h à 18h30
du lundi au vendredi

03 21 47 41 29

Plateau d'imagerie
03 21 47 41 27

www.polyclinique-ternois.ahnac.com

GROUPE AHNAC

Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

www.ahnac.com

audace 03 21 135 600 Édition : mars 2026

LE TRI FACILE
BROCHURE
BAC DES TRIS